

Речевое поведение в ситуациях педагогического конфликта (учитель – родители – ученик)

Виданов Евгений Юрьевич, кандидат филологических наук, доцент, заведующий кафедрой русского языка как иностранного и предвузовской подготовки; председатель предметной комиссии ЕГЭ по русскому языку в Омской области

Стратегический проект
ОМГПУ «Работодатель»

21 апреля 2023

Общепрофессиональные коммуникативные компетенции работника сферы образования

- письменно и устно общаться в деловой сфере;
- вести деловые переговоры;
- строить общение в соответствии с деловым этикетом;
- выстраивать отношения с членами коллектива;
- строить конструктивное межличностное взаимодействие с коллегами, с руководством и подчиненными (партнёрское общение);
- предотвращать и разрешать конфликты;
- моделировать и регулировать своё поведение и поведение собеседника в различных деловых ситуациях;
- принимать решения, анализировать, формулировать, обсуждать и разрешать проблемы;
- слушать и слышать собеседника и др.

Ф.Г. Степанов, О.Э. Щукина Коммуникативная компетенция учителя. – М., 2020.

Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе

*«Конфликт между педагогом и ребенком, между учителем и родителями, педагогом и коллективом – большая беда школы. Чаще всего конфликт возникает тогда, когда учитель **думает о ребенке несправедливо**. <...> **думайте о ребенке справедливо** – и конфликтов не будет. Чем меньше конфликтов, тем больше входит в духовную жизнь коллектива взаимное доверие, тем ярче выражается, раскрывается личность. Умение избежать конфликта – одна из составных частей **педагогической мудрости** учителя. Предупреждая конфликт, педагог не только сохраняет, но и создаёт воспитательную силу коллектива».*

В.А. Сухомлинский

Способы регулирования конфликтов

Стиль	Сущность стратегии	Условия эффективного применения	Недостатки
Соперничество (конкуренция)	Стремление добиться своего в ущерб другому	Исход очень важен. Обладание определенной властью. Необходимость срочного решения.	При поражении – неудовлетворенность; при победе – испорченные отношения; непопулярность; чувство вины.
Уклонение	Уход от ответственности за решения	Исход не очень важен. Отсутствие власти. Сохранение покоя. Желание выиграть время.	Переход конфликта в скрытую форму
Приспособление	Сглаживание разногласий за счёт собственных интересов	Предмет разногласия более важен для другого. Желание сохранить мир. Правда на другой стороне. Отсутствие власти.	Вы уступили. Решение откладывается

Способы регулирования конфликтов

Стиль	Сущность стратегии	Условия эффективного применения	Недостатки
Компромисс	Поиск решений за счёт взаимных уступок	Одинаковая власть. Взаимоисключающие интересы. Нет резерва времени. Другие стили неэффективны.	Получение только половины ожидаемого. Причины конфликта полностью не устранены.
Сотрудничество	Поиск решения, удовлетворяющего всех участников	Есть время. Решение важно обеим сторонам. Четкое понимание точки зрения другого. Желание сохранить отношения	Временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха.

Тактические приёмы поведения в конфликтных ситуациях

- Дайте возможность оппоненту выговориться до конца, «выпустить пар». Сами сохраняйте спокойствие!
- Попросите обосновать свои претензии, отделить факты от эмоций.
- Сбивайте агрессию оппонента неожиданными приёмами (попросите совет, задайте вопрос, сделайте комплимент, попросите что-либо, вспомните о чём-нибудь и т.п.).
- Не давайте оппоненту отрицательных оценок.
- Попросите сформулировать цель, конечный результат и проблему, мешающую этого достичь.

Тактические приёмы поведения в конфликтных ситуациях

- Предложите оппоненту высказать свои соображения по разрешению проблемы и свои варианты решения.
- Давайте оценку только действиям и поступкам. Не задевайте достоинства, не затрагивайте личности оппонента!
- Повторяйте своими словами высказывания оппонента («Правильно ли я понял?», «Вы говорите, что...»).
- Не бойтесь извиниться!
- Не разрушайте отношений. Помогите оппоненту сохранить лицо.
- Огромное значение имеет речевая форма, в которую облакаются мысли и чувства.

Сравните:

Это не так	Мне видится это иначе
Вы меня обманываете	Я чувствую себя обманутым
Так не пойдёт	Посмотрим на эту ситуацию по-другому
Вы грубый человек	Мне жаль, что вы со мной так разговариваете